

SKRIPSI

KUALITAS POS PELAYANAN TERPADU (POSYANDU) PANDANSARI DI

KELURAHAN LANDASAN ULIN SELATAN

KOTA BANJARBARU

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada

Program Studi Administrasi Publik



SEPHIA RIFAN PUTERI

NIM. 2110411120002

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS POS PELAYANAN TERPADU (POSYANDU) PANDANSARI DI KELURAHAN LANDASAN ULIN SELATAN KOTA BANJARBARU

A. Nama Mahasiswa : Sephia Rifan Puteri

B. NIM : 2110411120002

C. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 23 Juni 2025.

D. Tim Penguji :

a. Ketua

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002

(.....)

b. Sekretaris

Hj. Aulia, S.Sos., M.AP

NIP. 197912262003122001

(.....)

c. Anggota

Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP

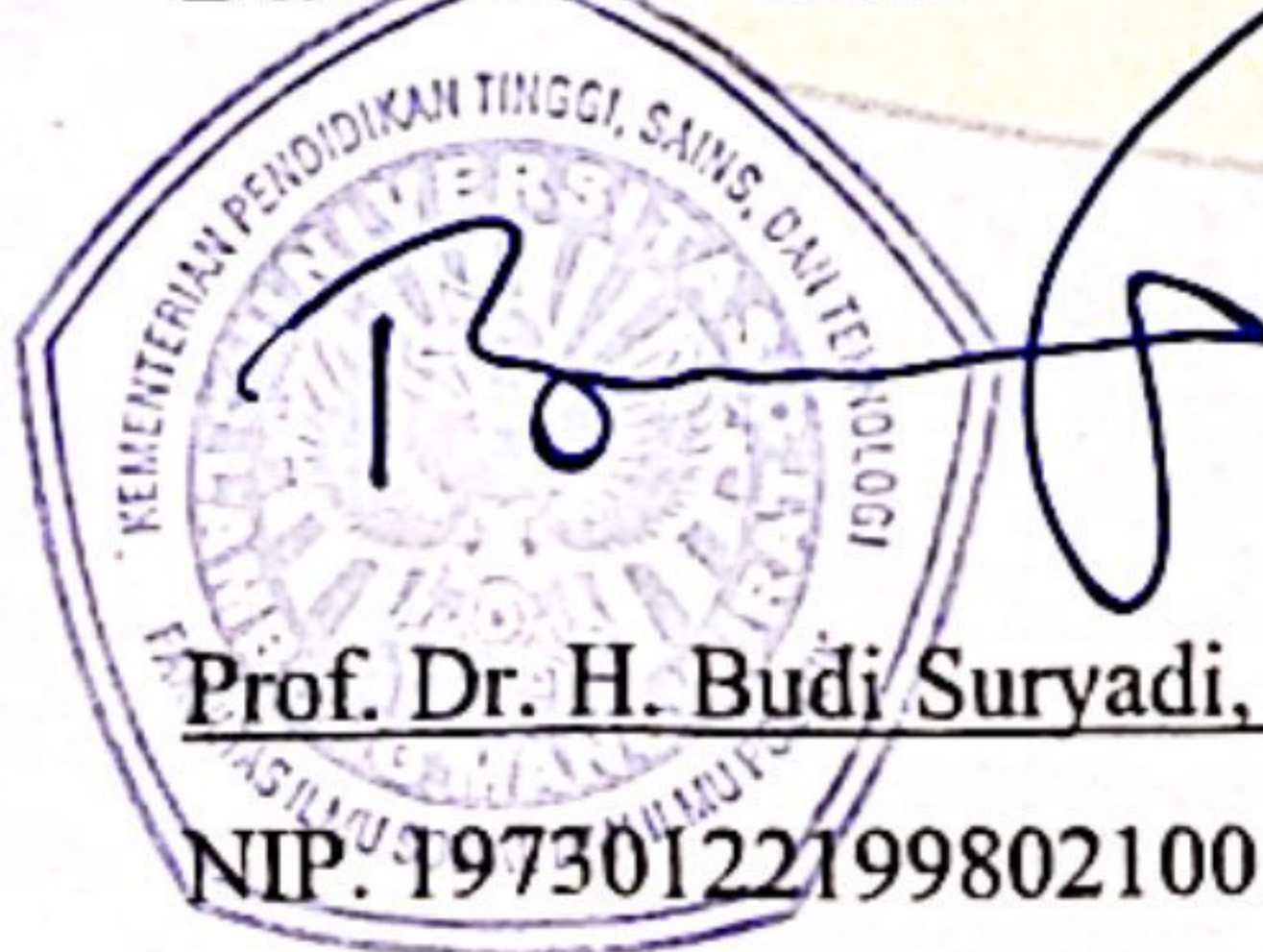
NIP. 198708222020122010

(.....)

Banjarmasin, 23 Juni 2025

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sephia Rifan Puteri
Tempat/Tanggal Lahir : Landasan Ulin, 02 Februari 2003
NIM : 2110411120002
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jln. Jurusan Pelaihari RT/RW 006/002 Kelurahan
Landasan Ulin Selatan, Kecamatan Liang Anggang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 23 Juni 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



Sephia Rifan Puteri

NIM. 2110411120002

ABSTRAK

Sephia Rifan Puteri, 2110411120002, 2025, Kualitas Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) Pandansari di Kelurahan Landasan Ulin Selatan Kota Banjarbaru. Di bawah Bimbingan Avela Dewi.

Penelitian ini berjudul "*Kualitas Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) Pandansari di Kelurahan Landasan Ulin Selatan Kota Banjarbaru*" yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Posyandu Pandansari serta faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Posyandu Pandansari merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan berbasis masyarakat yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan kesehatan dasar, khususnya kepada bayi, balita, dan ibu hamil. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh usia kader Posyandu Pandansari yang sudah lanjut dan letak Posyandu yang berada di wilayah pinggiran kota serta kondisi pasca pandemi *COVID-19*, di mana aktivitas Posyandu sempat terhenti namun sejak 2022 kembali aktif secara rutin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teori *SERVQUAL* dari Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiyansyah (2011) yang mencakup lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh kader Posyandu Pandansari sudah berjalan baik dan memenuhi standar dasar pelayanan kesehatan masyarakat. Namun masih terdapat beberapa faktor penghambat, baik internal maupun eksternal. Secara internal, kendala yang dihadapi antara lain kekurangan kader aktif, kurangnya regenerasi kader, keterbatasan pelatihan, dan kesulitan dalam pengoperasian teknologi. Sedangkan secara eksternal, minimnya dukungan dana operasional dan kurangnya partisipasi masyarakat.

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak terkait untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan Posyandu Pandansari, baik dari sisi fasilitas, maupun dukungan masyarakat, agar pelayanan kesehatan dasar di tingkat kelurahan dapat berjalan lebih optimal demi kesehatan ibu dan anak di wilayah Landasan Ulin Selatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Posyandu, *SERVQUAL*, Kesehatan Masyarakat, Banjarbaru

ABSTRACT

Sephia Rifan Puteri, 2110411120002, 2025, Quality of Integrated Service Post (Posyandu) Pandansari in Landasan Ulin Selatan Village, Banjarbaru City. Under the guidance of Avela Dewi.

This study is entitled "The Quality of Integrated Service Posts (Posyandu) Pandansari in Landasan Ulin Selatan Village, Banjarbaru City" which aims to determine the quality of services provided by Posyandu Pandansari and the inhibiting factors in its implementation. Posyandu Pandansari is a community-based health service unit that has an important role in providing basic health services, especially to infants, toddlers, and pregnant women. This study was motivated by the advanced age of Posyandu Pandansari cadres and the location of Posyandu which is in the suburbs and the post-COVID-19 pandemic conditions, where Posyandu activities had stopped but since 2022 have been routinely active again.

This study uses a descriptive qualitative approach with data collection through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted using the SERVQUAL theory from Zeithaml, Parasuraman & Berry in Hardiyansyah (2011) which includes five dimensions, namely: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The results of the study indicate that in general the services provided by Posyandu Pandansari cadres have been running well and meet the basic standards of public health services. However, there are still several inhibiting factors, both internal and external. Internally, the obstacles faced include a lack of active cadres, lack of cadre regeneration, limited training, and difficulties in operating technology. While externally, there is minimal operational funding support and lack of community participation.

With the results of this study, it is hoped that it can be input for related parties to continue to improve the quality of Posyandu Pandansari services, both in terms of facilities and community support, so that basic health services at the village level can run more optimally for the health of mothers and children in the Landasan Ulin Selatan area.

Keywords: *Service Quality, Posyandu, SERVQUAL, Public Health, Banjarbaru*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala nikmat dan hidayah, berkat Ridho dan atas Rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul: “KUALITAS POS PELAYANAN TERPADU (POSYANDU) PANDANSARI DI KELURAHAN LANDASAN ULIN SELATAN KOTA BANJARBARU”. Shalawat serta salam tak lupa tecurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini diajukan oleh peneliti untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada:

1. Allah SWT. Yang telah memberikan peneliti kekuatan, kesabaran dan ilmu pengetahuan di muka bumi.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
3. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung

Mangkurat;

5. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat; sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP, selaku Dosen Penguji I skripsi yang banyak memberi arahan dan saran terhadap penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dewi Purboningsih, S. AP, M.AP , selaku Dosen Penguji II skripsi yang juga banyak memberi arahan dan saran terhadap penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc Selaku Dosen Penasehat Akademik selama peneliti berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada peneliti.
9. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama di bangku perkuliahan telah memberikan ilmu dibidang Administrasi Publik.
10. Kepada seseorang yang sangat penting kehadirannya, Ni Luh Putu Savitri Gita Devayani. Terimakasih telah menemani hari-hari terpuruk dan tersulit dalam proses perjalanan penulisan skripsi ini. Terimakasih atas dukungannya dan menjadi telinga yang senantiasa mendengarkan keluh kesah, serta menghibur dan memberikan semangat dalam perjalanan ini.
11. Kepada teman-teman seperjuangan dalam perkuliahan penulis, Putri, Desy, Septia, Yaya, Najwa, Bayan, Ara, Fatma, Naim, Iyi, Juli dan Rafiq. Juga teman peneliti di HIMA-AP Dea beserta kaka-kaka tingkat yang telah menemani peneliti. Terimakasih karena telah berjuang bersama dalam menyelesaikan perkuliahan ini,

- berteman dan menghibur yang menjadikan dunia perkuliahan lebih menyenangkan.
12. Seluruh Keluarga terutama kedua orang tua saya serta kepada semua uwa yang selama ini mendoakan, memberikan semangat, dukungan dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu.
 13. Tidak lupa mengucapkan rasa terimakasih untuk Diri Sendiri yang sudah berusaha melewati semua rintangan yang sangat berat dan sudah bertahan hingga saat ini.
 14. Rasa hormat dan terimakasih peneliti ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu semoga Allah SWT memberikan nikmat yang tiada hentinya atas kebaikan yang telah mereka berikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima guna memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, 2025

Sephia Rifan Puteri
Nim. 2110411120002

DAFTAR ISI

COVER.....	i
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Konsep Teoritis	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	14
2.2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Definisi Pelayanan.....	16
2.2.2.1 Pelayanan Publik.....	16
2.2.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	18
2.2.2.3 Jenis Pelayanan Publik.....	19
2.2.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik	20
2.2.2.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	23
2.2.2.6 Pelayanan Kesehatan	24
2.2.2.7 Sistem Pelayanan 5 Meja	26
2.2.2.8 Kualitas Pelayanan Kesehatan	28
2.2.3 Tugas Posyandu.....	29
2.3. Kerangka Pemikiran	31

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Pendekatan Penelitian	33
3.2. Tipe Penelitian	33
3.3. Lokasi Penelitian.....	34
3.4. Sumber Data dan Instrumen	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6. Teknik Pengolahan Data	37
3.6.1 Reduksi Data.....	37
3.6.2 Penyajian Data	38
3.6.3 Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi	38
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	40
4.1. Gambaran Umum Penelitian.....	40
4.1.1. Kondisi Geografis Kelurahan Landasan Ulin Selatan.....	40
4.1.2. Data Demografi	41
4.1.3. Visi dan Misi	42
4.1.4. Sarana Kesehatan	42
4.1.5. Posyandu Pandansari.....	42
4.1.6. Kader Posyandu Pandansari	43
4.1.7. Jadwal dan Persyarat Pelayanan Posyandu Pandansari.....	44
4.1.8. Alur Kegiatan Posyandu Pandansari	45
4.2. Uraian Temuan Penelitian	46
4.2.1. Kualitas Pelayanan Posyandu Pandansari Di Kelurahan Landasan Ulin Selatan Kota Banjarbaru.....	46
4.2.1.1. Pendaftaran kehadiran bayi, balita, ibu hamil.....	47
4.2.1.2. Penimbangan dan Pengukuran	50
4.2.1.3. Pencatatan	54
4.2.1.4. Penyuluhan Gizi dan Kesehatan	56
4.2.1.5. Pelayanan Kesehatan Dasar	59
4.2.2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Terpadu (Posyandu) Pandansari di Kelurahan Landasan Ulin Selatan Kota Banjarbaru	62
4.2.2.1 Hambatan Internal.....	62
4.2.2.2 Hambatan Eksternal.....	67

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	70
5.1. Analisis Temuan Penelitian	70
5.1.1. Kualitas Pelayanan Terpadu (Posyandu) Pandansari Di Kelurahan Landasan Ulin Selatan Kota Banjarbaru	70
5.1.1.1. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	70
5.1.1.2. Reliabilitas (<i>reliability</i>).....	73
5.1.1.3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	76
5.1.1.4. Jaminan (<i>assurance</i>)	78
5.1.1.5. Empati (<i>empaty</i>).....	79
5.2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Terpadu (Posyandu) Pandansari di Kelurahan Landasan Ulin Selatan Kota Banjarbaru.....	83
5.2.1. Hambatan Internal.....	83
5.2.2. Hambatan Ekternal.....	85
BAB VI PENUTUP.....	87
6.1. Kesimpulan	87
6.2. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Posyandu di Kecamatan Liang Anggang	4
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk RT 4,5, dan 6 Tahun 2024	41
Tabel 4.2 Sarana Fisik dan Fasilitas Kesehatan.....	42
Tabel 4.3 Struktur Posyandu Pandansari	44
Tabel 5.1 Sarana Posyandu Pandansari	71
Tabel 5.2 Matriks Temuan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Terpadu (Posyandu) Pandansari Di Kelurahan Landasan Ulin Selatan Kota Banjarbaru	81
Tabel 5.3 Matriks singkat Pembahasan Hasil Penelitian Faktor Penghambat Kualitas Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) Pandansari Di Kelurahan Landasan Ulin Selatan Kota Banjarbaru.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1 Kantor Kelurahan Landasan Ulin Selatan.....	40
Gambar 4.2 Posyandu Pandansari.....	43
Gambar 4.3 Pendaftaran Kehadiran bayi, balita, ibu hamil.....	48
Gambar 4.4 Penimbangan dan Pengukuran.....	51
Gambar 4.5 Pencatatan pada buku KMS.....	54
Gambar 4.6 Penyuluhan dan Pelatihan.....	57
Gambar 4.7 Pemberian Imunisasi Oleh Petugas Puskesmas.....	59